

ATELIERS EN COMMUNICATION

LES RÉACTIONS DÉFENSIVES

Par: Lotfi AbdurRahman

Les réactions défensives

Servent à:

- Sauvegarder son image de soi
- Se protéger contre la menace perçue
- Contrôler l'interaction

Conséquences:

- L'émotion l'emporte sur la solution
- Mène souvent vers le dérapage

Les formes de réactions défensives

Réaction 1: L'attaque

- Pour repousser la menace
- Attaquer avant de devoir se défendre

Réaction 2: La soumission

- Pour éviter la confrontation
- Gentillesse, obéissance (chercher à plaire)
- Faire tout ce qui est demandé ou plus

Les formes de réactions défensives

Réaction 3: L'évitement

- Pour se faire oublier
- On ne s'implique pas dans la situation
- On n'exprime pas notre opinion

Réaction 4: La justification

- Pour protéger notre image surtout
- Arguments verbaux: rejeter les faits pour les exprimer autrement

À propos de la justification...

- La réaction de la plus répandue
- La réaction la plus difficile pour le récepteur

Pour gérer la justification: Miser sur l'avenir...

- Empathie (ne pas remettre en question)
- Demander de proposer des solutions
- Obtenir l'engagement (responsabiliser)
- Avertir des sanctions pour la prochaine fois

Éléments déclencheurs

Ce qui déclenche les réactions défensives:

- Le jugement non-justifié (hâtif, de valeur, etc.)
- Le contrôle minutieux dérangeant
- Les ruses et le manque de sincérité
- La neutralité et l'indifférence
- La supériorité
- Le dogmatisme